

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI CAFÉ DEPDOO CIANJUR**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pariwisata



oleh:

Soyya Avila Pratynisa

NIM 1703158

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INDUSTRI KATERING
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2021

Soyya Avila Pratynisa, 2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CAFÉ DEPDOO
CIANJUR**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

LEMBAR HAK CIPTA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI *CAFÉ* DEPDOO CIANJUR**

Oleh:

Soyya Avila Pratynisa

1703158

Skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Pariwisata
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

©Soyya Avila Pratynisa

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2021

Hak Cipta dilindungi Undang-undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian dengan dicetak
ulang, difotokopi atau cara lainnya tanpa izin dari penulis

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI *CAFÉ* DEPDOO CIANJUR**

Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh pembimbing

Pembimbing I



Dr. Dewi Turgarini, S.S., MM.Par
NIP 19700320 200812 2 001

Pembimbing II



Hilman Taufiq A, S.Pd., M.Pd
NIP 920200119880308101

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Manajemen Industri Katering



Dr. Dewi Turgarini., S.S., MM. Par
NIP 19700320 200812 2 001

Mahasiswa



Soyya Avila Pratynisa
1703158

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di *Café Depdoo Cianjur*” ini sepenuhnya hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri serta seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bandung, 25 Agustus 2021

Penulis,

Soyya Avila Pratinisa

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadirat Allah SWT yang mana berkat rahmat dan karunia-Nya penulis diberi kesehatan lahir dan batin. Tidak lupa juga shalawat serta salam, selalu tercurah limpahkan kepada baginda besar Nabi Muhammad SAW, kepada sahabat-sabatnya, tabi'in serta umat-umatnya.

Selama proses penulisan proposal skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Café Depdoo Cianjur**” ini penulis menemukan beberapa hambatan. Namun berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari masih banyaknya kekurangan dalam penulisan skripsi ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman dari penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun. Penulis berharap bahwa skripsi ini akan memberikan manfaat untuk pihak-pihak yang berkepentingan dan sebagai langkah awal penulis untuk melanjutkan skripsi pada tahap selanjutnya.

Bandung, 25 Agustus 2021

Soyya Avila Pratinisa

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT dengan segala rahmat serta karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Nabi Besar Rasulullah Muhammad SAW, shalawat dan salam semoga terlimpahkan kepada beliau.
3. Ibu, kakak serta adik saya tersayang yang tiada hentinya memberikan do'a, kasih sayang, dukungan, didikan dan nasehat-nasehat yang baik secara moril dan materil. Terima kasih selalu berusaha memberikan yang terbaik bagi penulis dari awal masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini hingga selesai.
4. Prof. Dr. H. M Solehudin, M.Pd., MA., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
5. Dr. Agus Mulyana, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.
6. Dr. Dewi Turgarini, S.S., M.M Par., selaku Ketua Prodi Studi Manajemen Industri Katering, Universitas Pendidikan Indonesia, sekaligus selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan masukan serta dukungan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
7. Hilman Taufiq, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah memberikan begitu banyak saran dan masukan serta dukungan moril sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik hingga akhir.
8. Dosen beserta staf Pengajar Program Manajemen Industri Katering yang telah memberikan banyak ilmu serta pengalaman kepada penulis.
9. Ibu Awang selaku owner *Café Depdoo* Cianjur yang telah memberikan izin kepada penulis agar dapat melakukan penelitian.
10. Sahabat-sahabat NAHA, Isti Sofiani, M Ibnu Sina, Keisar Putra Ramadhan, Nely Noviany, Maya Dianti dan Achmad Syarifudin Jamil yang telah

membersamai, saling menghibur, saling mendukung, bertahan hingga akhir serta saling mendo'akan kelancaran skripsi satu salam lain.

11. Kak Pandu dan Dimas yang selalu membantu saya dalam berdiskusi dan selalu mendukung serta memberi saran dalam penyusunan skripsi ini.
12. Teman seperjuangan lainnya di Manajemen Industri Katering 2017, terima kasih atas saran dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
13. Terima kasih kepada Bangtan yang selalu menemani saya dalam mengerjakan skripsi ini, memberi hiburan, ketenangan dan dorongan positif agar selalu percaya diri dan melakukan yang terbaik. Terima kasih juga kepada sahabat ARMY saya, Sasa, Miri dan Kak Sica yang selalu saling menguatkan, menghibur dan mendukung dalam melakukan kegiatan positif.
14. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan kemampuan penulis. Maka penulis memohon maaf atas segala kesalahan serta hal-hal yang dirasa kurang berkenan karena skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dalam penyusunannya. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan agar kedepannya dapat lebih baik lagi.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis namun juga bermanfaat untuk para pembaca khususnya yang bergelut di bidang pariwisata dan untuk para pelaku bisnis di bidang kuliner.

Bandung, 25 Agustus 2021

Soyya Avila Pratinisa

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI *CAFÉ* DEPDOO CIANJUR**

Soyya Avila Pratynisa

1703158

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya hasil pra-penelitian yang menunjukkan bahwa salah satu faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui sebesar apa pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan kepada kepuasan konsumen di *Café* Depdoo Cianjur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dan verifikatif dengan memberi gambaran dan paparan terkait pengaruh antar variabel bebas (kualitas pelayanan) dengan variabel terikat (kepuasan konsumen). Hasil penelitian dari data yang berasal dari penilaian konsumen menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

THE INFLUENCE OF THE SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION AT *CAFÉ* DEPDOO CIANJUR

Soyya Avila Pratynisa

1703158

ABSTRACT

This study is done based on pre-research results that shows that one of the biggest factor affecting customer satisfaction is service quality. The purpose of this study is to find out how much influence is given by service quality to consumer satisfaction at *Café* Depdoo Cianjur. The method used in this study is a descriptive and verification method by providing an overview between the independent variable (service quality) and the dependent variable (consumer satisfaction). The results of research from data derived from consumer assessments indicate that there is a positive and significant i\influence between service quality and consumer satisfaction.

Keywords: service quality, consumer satisfaction

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
UCAPAN TERIMA KASIH	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	vi
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN TEORITIS	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pariwisata	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.1 Pengertian Pariwisata	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.2 Pariwisata Kuliner	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 <i>Café</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1 Pengertian dan Sejarah <i>Café</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.2 Cara Penyajian <i>Café</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.3 Konsep <i>Café</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.1 Pengertian Kualitas dan Pelayanan ..	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.4 Prosedur Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.5 Kualitas Layanan Makanan.	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.

2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.2	Dimensi Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.3	Proses Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.4	Pengukuran Kepuasan Konsumen...	Error! Bookmark not defined.
2.1.5	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.1.6	Peningkatan Kualitas Pelayanan ..	Error! Bookmark not defined.
2.1.6.1	Pengertian Strategi	Error! Bookmark not defined.
2.1.6.2	Tujuan dan Manfaat Strategi Peningkatan Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.6.3	Proses Strategi Peningkatan Pelayanan ..	Error! Bookmark not defined.
2.1.6.4	Prinsip-Prinsip Menyukkseskan Strategi ..	Error! Bookmark not defined.
2.1.7	Metode Meningkatkan Kualitas Pelayanan.	Error! Bookmark not defined.
2.2	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.4	Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Jenis dan Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.2.3	Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.3.1	Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.2.3.2	Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2.3.3	Teknik Penarikan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.5	Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.2.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .	Error! Bookmark not defined.

3.2.6.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.2.6.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.2.7	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.2.8	Analisis Korelasi	Error! Bookmark not defined.
3.2.8.1	Analisis Regresi Linear Sederhana ..	Error! Bookmark not defined.
3.2.8.2	Uji Koefisien Determinasi...	Error! Bookmark not defined.
3.2.9	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.2.9.1	Uji Parsial (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
3.2.9.2	Uji Simultan (Uji F)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASANError! Bookmark not defined.		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Sejarah dan Profil Café Depdoo Cianjur	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
4.2	Karakteristik dan Pengalaman Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Profesi ..	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Hasil Tanggapan Responden	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Gambaran Kualitas Pelayanan di <i>Café Depdoo Cianjur</i>	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.1	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.2	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Gambaran Kepuasan Konsumen di Café Depdoo Cianjur...	Error! Bookmark not defined.
4.3.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.

4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di <i>Café</i> Depdoo Cianjur	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Hasil Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.4.1.1	Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.1.2	Hasil Uji Linearitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.1.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Hasil Analisis Korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.2.1	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	Error! Bookmark not defined.
4.4.2.2	Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.3	Hasil Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.4.3.1	Uji Parsial (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
4.4.3.2	Hasil Uji Simultan (Uji F)...	Error! Bookmark not defined.
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.5.1	Pembahasan Kualitas Pelayanan di <i>Café</i> Depdoo Cianjur..	Error! Bookmark not defined.
4.5.2	Pembahasan Kepuasan Konsumen di <i>Café</i> Depdoo Cianjur	Error! Bookmark not defined.
4.5.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di <i>Café</i> Depdoo Cianjur	Error! Bookmark not defined.
4.5.4	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Hasil Temuan	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
5.1	Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RUJUKAN		Error! Bookmark not defined.

Daftar Tabel

Tabel 1.1	Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara Tahun 2016-2020...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas <i>Cronbach Alpha</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Tangible</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan di <i>Café Depdoo Cianjur</i>	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Uji Normalitas <i>Kolmogorov Smirnov Test</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas Rank Spearman...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15 Analisis Regresi Linear Sederhana	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16 Hasil Analisis Korelasi dan Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.18 Hasil Uji Simultan (Uji F)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.19 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan di <i>Café Depdoo Cianjur</i>	84
Tabel 4.20 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen di <i>Café Depdoo Cianjur</i>	85
Tabel 4.21 Hasil Analisis Korelasi dan Koefisien Determinasi	86
Tabel 4.22 Aspek Dengan Skor Terendah Dari Setiap Dimensi	86

Daftar Gambar

Gambar 1.1	Grafik Jumlah Konsumen <i>Café</i> Depdoo Cianjur Januari 2020 – Januari 2021	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.2	Grafik Hasil Angket Pra-Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.3	Grafik Hasil Angket Pra-Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.1	Proses Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1	Struktur Organisasi <i>Café</i> Depdoo Cianjur.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ..	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.6	Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.7	Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.8	Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.9	Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.10	Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Tangible</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.11	Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan di <i>Café</i> Depdoo Cianjur	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.12	Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen di <i>Café</i> Depdoo Cianjur	Error! Bookmark not defined.

Gambar 4.13 Uji Normalitas *Normal Probability Plot***Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR RUJUKAN

- Akbar, R. N., Arifin, Z., & Sunarti. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. AIA Malang. *Administrasi Bisnis*, 1-8.
- Akdon, & Ridwan. (2010). *Rumus Dan Data Dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Anggraeni, N., Turgarini, D., & Miftah, R. (2017). Strategi Peningkatan Penjualan Di Suis Butcher Cabang Setiabudi. *Gastronomy Tourism Journal*, 27-36.
- Apriyani, D. A. (2017). Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 1-17.
- Arikunto, S. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Aritonang, L. (2015). *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama .
- Astuti, W. S. (2018). Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Organisasi dan Manajemen* , 31-46.
- Crosby, P., & Juran, J. (2010). *Management Quality Definition*. New York: McGraw Hill Book Inc.
- David, F. R. (2015). *Manajemen Strategik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Devia, K., & Diyah, S. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian di Cafe Dusun Bamboo. *The Journal Tourism*, 2012-2387.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, A. T. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian di Bamboo Cafe Lumajang. *Business Journal*, 1-19.
- Havianto, A. (2015). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Deskriptif tentang Strategi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik). *Strategi dan Pelayanan Publik*, 1-7.
- Judiari. (2010). *Pengembangan Kapasitas SDM*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- kemenparekraf.go.id. (2021, Maret 21). *Statistik Wisatawan Mancanegara*. Retrieved from Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara: <https://www.kemenparekraf.go.id/statistik-wisatawan-mancanegara>

- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prehanllindo.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniasari, R., Oktiani, N., & Ramadhanti, G. (2018). Pelatihan Kerja Dalam Usaha Meningkatkan Kinerja Karyawan Baru Pada PT Kusumatama Mitra Selaras Jakarta. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 239-249.
- Lestari, P. I., Priatini, W., & Andriatna, W. (2017). Pengaruh Kualitas Bumbu Dasar Instan Dan Sambal Instan Terhadap Kepuasan Konsumen Industri Jasa Boga Dan Rumah Tangga Di Kota Bandung. *Jurnal Gastronomi Wisata*, 37-50.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa* . Jakarta: Salemba Empat.
- Marsum, A. W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Muzahid, A., & Norrijahan, P. (2009). Impact of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction on Cunsumer Loyalty. *ABAC Journal*, 24-38.
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nilasari, E., & Istiatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo. *Paradigma*, 2-12.
- Prayitno, D. (2010). *Teknik Mudah Dan Cara Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS Dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Purwanto. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Puung, F. K. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Salon Dan Spa. *Manajemen dan Pelayanan Farmas*, 105-110.
- Ridwan. (2013). *Rumus dan Data Dalam Aplikasi Statistika* . Bandung: Alfabeta.
- Riyanto, A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan SSP (Special Super Penyet). *Publikasi*, 2-16.
- Saepudin, A. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MAGMA PLATE RESTO. *Manajemen*, 20-39.
- Salusu, J. (2015). *Pengambilan Keputusan Stratejik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*. Jakarta: Grasindo.
- Satibi, I. (2011). *Teknik Penulisan Skripsi, Tesis & Disertasi*. Bandung: Ceplas.

- Schuler, R. S., & Jackson, S. E. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Menghadapi Abad Ke-21*. Jakarta : Erlangga.
- Simamora, H. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi YKPN.
- Sugiarto, E. (2015). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan* . Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bukti Fisik (Physical Evidence) Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel California Bandung (Survei Pada Pelanggan Hotel California Bandung). *Lintang Journal* .
- Supriyanti, A. S., & Maharani, V. (2013). *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang : UIN Maliki Press.
- Sutrisno, H. (2015). *Statistika*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tangan, D. (2019). *Tahapan Pelayanan Di Restoran*. Manado: Polimdo.
- Tenges, C. (2016). IDENTIFIKASI KLASER PARIWISATA UNTUK PENINGKATAN DAYA SAING KOTA MANADO (STUDI KASUS: INDUSTRI PARIWISATA KULINER WAKEKE). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 529-539.
- Tijptono, F. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2011). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: ANDI .
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Utami, C. (2010). *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wheelen, T. L., & Hunger, D. (2003). *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Zahruliaingdyah, A. (2018). KULINER SEBAGAI PENDUKUNG INDUSTRI
PARIWISATA BERBASIS KEARIFAN LOKAL. *Jurnal TEKNOBUGA*,
1-9.